

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA ELEKTRONIK
DALAM BELANJA ONLINE PADA SITUS FACEBOOK**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi
(S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh

Ade Puteri Kurnia

NPM : 05 03 15560

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

AGUSTUS 2011

SKRIPSI

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA
ELEKTRONIK DALAM BELANJA ONLINE PADA SITUS
FACEBOOK

Disusun Oleh

Ade Puteri Kurnia

NPM. 05 03 15560

Telah dibaca dan disetujui oleh

Pembimbing



Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si

Tanggal 15 Agustus 2011

SKRIPSI

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA
ELEKTRONIK DALAM BELANJA ONLINE PADA SITUS
FACEBOOK

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Ade Puteri Kurnia

NPM. 05 03 15560

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 September 2011 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua

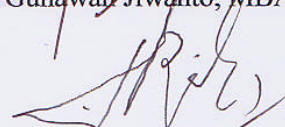


Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si

Anggota



Drs. Gunawan Jiwanto, MBA



Drs. Ign. Sukimo, MS

Yogyakarta, 14 September 2011

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT.

iii

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA ELEKTRONIK DALAM BELANJA ONLINE PADA SITUS FACEBOOK

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan kaki/daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian/seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Agustus 2011

Yang menyatakan



Ade Puteri Kurnia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, kasih, dan bimbingan-Nya yang telah diberikan, sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan judul “PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA ELEKTRONIK DALAM BELANJA ONLINE PADA SITUS FACEBOOK”. Skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini menemukan kendala atau permasalahan, namun di balik itu semua ada rencana Tuhan yang terbaik.

Tugas akhir ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bantuan, dorongan dan dukungan dari semua pihak yang telah banyak membantu. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya antara lain kepada:

1. Ibu Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan dan mengajarkan hal-hal yang berguna dalam proses penulisan skripsi dan telah meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta serta segenap staf bagian pengajaran dan perpustakaan dan seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya, khususnya dosen-dosen manajemen yang

telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang berguna selama penulis duduk di bangku kuliah.

3. Bapak dan mamahku yang selalu memberikan dorongan baik moral maupun material, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Suami dan anakku tercinta yang selalu menyemangatiku untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Papa, mama mertua, dan saudara-saudara ipar, terimakasih atas dukungan, perhatian, dan doanya.
6. Seluruh sahabatku, Shen, Dian, Mas Anton, Krisna, Bonny, dan Denny Ong, terima kasih pernah berbagi suka dan duka bersamaku.
7. Nita, Emil, Widi, dan om Yudi, terimakasih atas bantuannya.
8. Teman-teman KKN kelompok 15 Padukuhan Jaten, yang beranggotakan Jeki, Putu (Bom Bom), Putri, Kezia, dan Hendy, yang sudah sebulan hidup bersama dalam posko Jaten Ceria, terimakasih pula kepada keluarga Bapak Dukuh Mugiman dan keluarga besar Padukuhan Jaten lainnya.
9. Teman-teman seperjuangan, Linda, Icha, Eka, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak kalah penting, terutama para pelanggan YayaPooh Shop yang sudah banyak membantu dalam pengisian kuesioner yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, semua kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Semoga skripsi yang jauh dari sempurna ini dapat bermanfaat bagi kepentingan semua orang.

Yogyakarta, 15 Agustus 2011

Ade Puteri Kurnia

Saat hidup terasa “sesak” karena terjebak dalam rutinitas harian, itulah saatnya kita “menata ulang” hidup. Mulailah dengan sikap lebih peduli dan melakukan kebajikan, terutama pada orang-orang yang kita cintai. (Andrie Wongso)

Kesuksesan lebih diukur dari rintangan yang berhasil diatasi seseorang saat berusaha untuk sukses daripada dari posisi yang telah diraihny dalam kehidupan (Booker T. Washington)

Saya menganggap orang yang bisa mengatasi keinginannya lebih berani daripada orang yang bisa menaklukkan musuhnya; karena kemenangan yang paling sulit diraih adalah kemenangan atas diri sendiri (Aristoteles)

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Tuhan Yang Maha Esa

Anugerah-Mu Begitu Besar Bagiku

Bapak dan Mamah Tercinta

Anggraini Clara Maria Mandeno (Yaya), Anakku Sayang

Albert Yulius Mandeno, Suamiku Tercinta

Bu Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si, Dosen Pembimbingku

Saudara-saudara tercinta

*Teman-teman dekatku (Dian, Shen, Krisna, Bonny, Nita, Denny Ong, Widut,
dan Emil) yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan bantuan hingga*

terselesainya skripsi ini

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
INTISARI.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Skripsi	7
BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kualitas.....	9

2.1.1 Definisi Kualitas.....	9
2.1.2 Perspektif Terhadap Kualitas	10
2.1.3 Dimensi Kualitas	12
2.2 Jasa	14
2.2.1 Definisi Jasa	14
2.2.2 Karakteristik Jasa	14
2.3 Kualitas Jasa	19
2.3.1 Definisi Kualitas Jasa	19
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.4 Pemasaran Online.....	22
2.4.1 Definisi Pemasaran Online	22
2.4.2 <i>E-Commerce</i> (Perdagangan Elektronik).....	23
2.5 Kualitas Jasa Elektronik	26
2.5.1 Definisi Kualitas Jasa Elektronik	26
2.5.2 Dimensi Kualitas Jasa Elektronik	27
2.6 Persepsi Konsumen	30
2.6.1 Definisi Persepsi Konsumen	30
2.7 Kepuasan Konsumen.....	31
2.7.1 Definisi Kepuasan Konsumen	31
2.7.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	32
2.8 Niat Pembelian	34
2.8.1 Definisi Niat Pembelian	34

2.9 Facebook	35
2.9.1 Sekilas Tentang Facebook.....	35
2.10 Hasil Riset Terdahulu	40
2.11 Pengembangan Hipotesis	42
2.12 Kerangka Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendahuluan	48
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.3 Tempat Penelitian.....	49
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.5 Metode Pengumpulan Data	54
3.6 Metode Pengukuran Data	55
3.7 Pilot Studi	56
3.8 Pengujian Instrumen.....	58
3.8.1 Uji Validitas	58
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.9 Metode Analisis Data	64
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Responden.....	66
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	66
4.1.2 Usia Responden.....	67
4.1.3 Tempat Responden Mengakses Internet	67

4.1.4 Pengeluaran Per Bulan Responden Untuk Belanja	68
4.1.5 Lama Responden Online Per Hari.....	69
4.1.6 Frekuensi Belanja Online Responden	69
4.1.7 Produk yang Sering Dibeli Responden Secara Online.....	70
4.2 Analisis Regresi.....	71
4.2.1 Pengaruh Kualitas Jasa Elektronik Terhadap Keseluruhan Kualitas Pelayanan Dalam Belanja Online Pada Situs Facebook	71
4.2.2 Pengaruh Kualitas Jasa Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Belanja Online Pada Situs Facebook	75
4.2.3 Pengaruh Keseluruhan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Belanja Online Pada Situs Facebook	79
4.2.4 Pengaruh Keseluruhan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Pembelian Dalam Belanja Online Pada Situs Facebook	81
4.3 Ringkasan Hasil Penelitian.....	84
4.4 Hasil Perbandingan Dengan Riset Lee dan Lin	86
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Implikasi Manajerial	88

5.3 Saran.....	90
5.4 Keterbatasan Penelitian	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Pilot Studi	56
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Desain Situs	59
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Reliabilitas	59
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	60
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	60
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Personalisasi	60
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Keseluruhan Kualitas Pelayanan	60
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	61
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Variabel Niat Pembelian	61
Tabel 3.10	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tempat Mengakses Internet	67
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan Untuk Belanja	68
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Waktu Online Per Hari.....	69
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Frekuensi Belanja Online	69
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Produk	

	yang Sering Dibeli Online	70
Tabel 4.8	Hasil Regresi Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Elektronik Terhadap Keseluruhan Kualitas Pelayanan Dalam Belanja Online Pada Situs <i>Facebook</i>	71
Tabel 4.9	Hasil Regresi Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Belanja Online Pada Situs <i>Facebook</i>	75
Tabel 4.10	Hasil Regresi Pengaruh Keseluruhan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Belanja Online Pada Situs <i>Facebook</i>	79
Tabel 4.11	Hasil Regresi Pengaruh Keseluruhan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Pembelian Dalam Belanja Online Pada Situs <i>Facebook</i>	81

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Model Penelitian	47
Gambar 4.1 Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Elektronik Terhadap Keseluruhan Kualitas Pelayanan Dalam Belanja Online Pada Situs Facebook	84
Gambar 4.2 Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Belanja Online Pada Situs Facebook	85
Gambar 4.3 Pengaruh Keseluruhan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Niat Pembelian Dalam Belanja Online Pada Situs Facebook	85

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA ELEKTRONIK DALAM BELANJA ONLINE PADA SITUS FACEBOOK

Disusun Oleh :

Ade Puteri Kurnia

NPM : 05 03 15560

Pembimbing

Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi dari konsumen mengenai dimensi kualitas jasa elektronik yang meliputi desain situs, reliabilitas, daya tanggap, kepercayaan, dan personalisasi terhadap keseluruhan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan niat pembelian konsumen dalam belanja online pada situs Facebook di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah metode survei terhadap orang-orang yang pernah melakukan belanja online di situs Facebook selama tiga bulan terakhir dan sudah melakukan belanja online lebih dari satu kali.

Temuan utama dalam riset ini bahwa hanya variabel personalisasi yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keseluruhan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kedua, kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat pembelian konsumen dalam belanja online pada situs Facebook.

Kata kunci : Persepsi, Kualitas Jasa Elektronik, Keseluruhan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Niat Pembelian